

てつくぷらざ

TEC PLAZA

2026
SUMMER
VOL.
133



採用・育成から戦力化まで
外国人と共に働く

行動経済学で読み解く

数ある商品やサービスの中から、私たちはなぜそれを選んでしまうのか？
行動経済学の視点から消費者の購買心理を読み解きます。

第18回

テレビショッピングで衝動買いするワケは？

●直感的に答えを出す「ヒューリスティック」

インターネット通販が普及する中、根強い人気を誇っているのがテレビショッピングです。何となく見ているうちに、つい購入してしまったという方も多いのではないのでしょうか。

私たちは買物をするとき、常にあらゆる情報を詳細に吟味して決断しているわけではありません。安いものやこだわりのないものを購入するときは、直感や過去の経験などを頼りに即座に判断を下します。行動経済学ではこうした意思決定のプロセスを「ヒューリスティック」と呼びます。テレビショッピングには、このヒューリスティックの発動を促す仕掛けが随所にちりばめられています。

テレビショッピングには好感度の高い人気タレントがよく登場します。こうしたタレントの起用や「〇〇教授のお墨付き」といった権威付けは「あの人が言うのなら間違いない」という信頼や安心感を与え、価格など他の要素も受け入れられやすくなります。

●実店舗でも応用可能な手法ばかり

最初に高額な基準価格を提示した後で2回3回と値

引きしていく手法は、視聴者に相対的に「安い」と感じさせます。

また、「今から30分以内」などと時間を区切ることでじっくり検討する余裕をなくし、直感的な判断を促す「タイムプレッシャー」も大きな役割を果たします。人は得たときのうれしさより損をしたとき（この場合は買うチャンスを逃すこと）のダメージの方が大きいからです。

こうした手法は、実店舗でもすぐに応用できるものばかりです。「本日限定」「当店だけ」「訳アリ」という特別感の演出や、メーカー希望小売価格を併記する二重価格表示などは、「今、ここで買うべき理由」をわかりやすく提示する強力な武器となります。

消費者が直感的に「お得」「良さそう」と判断するヒューリスティックの仕掛けを売場に取り入れることで、実店舗の販売力も大きく向上させることができるでしょう。

監修：阿部 誠 1991年、マサチューセッツ工科大学で博士号を取得。現在、中央大学戦略経営研究科(ビジネススクール)教授、東京大学名誉教授。主な著書に「東大教授が教えるヤバイマーケティング」(KADOKAWA)、「(新版)マーケティング・サイエンス入門:市場対応の科学的マネジメント」(有斐閣)など。



てつくぷらざ

TEC PLAZA

2026
SUMMER VOL. 133

CONTENTS

2. 行動経済学で読み解く

3. 特集

採用・育成から戦力化まで
外国人と共に働く

6. CUSTOMER'S PHILOSOPHY

私の店づくり戦略～お客様訪問

- ニトリ 赤羽店
- レンゴー株式会社 利根川事業所
- 新鮮やきとり 恵屋プラス 大塚店

12. ターゲットフォーカス

13. これって正しい？

敬語の使い方

14. 店舗で使える

AI活用術

15. ●今号の表紙のご紹介

- 言葉探しパズル

16. TECのある風景

道の駅ならば

表紙：ドラッグストア
ペーパークラフト制作：酒井志保



酒井さんのプロフィールや作品づくりの様子をP15でご紹介しています。あわせてご覧ください。

監修：横山 仁（よこやま・じん）

近畿大学卒業後、リクルートグループに入社。2004年に株式会社ジェイタウンを設立し、人材ビジネス業全般で事業展開。外国人雇用に関しては留学生の派遣からスタートし、特定技能制度の登録支援機関として業務を開始。主な著書に『実践！うまい外国人雇用』（同文館出版）、『5つのストーリーで学ぶ外国人雇用』（日本法令）など。



採用・育成から戦力化まで 外国人と共に働く

人手不足が深刻化する中、小売業や飲食業で外国人が活躍する場面が増えています。その形態は技能実習生から留学生のアルバイトまで様々です。雇用に関する基本的知識から教育や育成、戦力化まで、外国人と共に働くために知っておきたいノウハウを紹介します。

過去最高を記録した在留外国人 特定技能者数も大きく伸長

2025年は外国人入国者数が初めて4000万人を超え、過去最高を記録しました。日本に長期滞在する在留外国人数も約412万人に達し、国別では永住者や留学生の多い中国（1位）や韓国（3位）が上位に来ますが、就労を目的とした在留資格である「特定技能」に限ると、ベトナムが最も多く、インドネシア、ミャンマーと続きます（次ページ図1）。特に近年大きく伸びているのがインドネシアで、2024年比で60%以上増加しています。

ひと口に在留資格と言っても様々な種類があります。日本で働くことのできる在留資格は一般的に「就労ビザ」と呼ばれます。そうした就労にかかわる主な在留資格をまとめたものが次ページ図2です。

中でもよく知られているのが、「技能実習」です。これは働きのながら日本の技術を学び、その技術を本国に持ち帰るのが本来の趣旨でした。しかし、実際には人手不足の現場で労働力として活用されてきた側面もあり、2027年に廃止され、より実情に即した育成就労制度へと移行します。

この技能実習とは別に、2019年から導入されたのが「特定技能」で、定められた分野での技能とある程度の日本語能力があれば、日本人労働者と同様以上の待遇で外国人を受け入れることができます。

これらの制度を利用して外国人を雇用する場合は、非営利の監理団体（組合や登録支援機関）に依頼するのが一般的です。

留学生の募集・採用には 学校への働きかけが有効

小売業やサービス業に就労する外国人の多くは技術・人文知識・国際業務、通称「技人国」と呼ばれるビザで働いています。家電量販店などでインバウンドの観光客向けに母国語で接客するスタッフの多くは、この在留資格で働いています。また、小売業や飲食業では、技能実習や特定技能の在留資格を持ち、惣菜などの食品製造業務に

●図2 主な在留資格一覧

在留資格	身分または地位	活動の範囲
技術・人文知識・国際業務 (技人国)	専門的な知識を必要とする業務に従事する人 (機械工学等の技術者、通訳、デザイナー、私企業の語学教師、マーケティング業務従事者等)	学歴や実務経験に関連する業務に限られる
介護	介護福祉士の資格がある人が取得できる在留資格	介護、または介護の指導に従事する活動
技能	調理師、スポーツ指導者など熟練した技能を有する人	その技能に適合する活動
特定技能 (1号、2号)	特定産業分野で相当の知識・経験を持って活動ができる在留資格。熟練度・習熟度によって1号、2号に分かれる。	その定められた分野に限定 (現状16分野)
技能実習 (1号、2号、3号)	実習によって技術を習得するための活動をする在留資格。94職種、171作業に限定され、技能検定などによって1号→2号→3号と進むことができる。	技術を習得する業務のみに限られる
留学	教育機関で教育を受けることを目的としている人 (大学、短期大学、高等専門学校、中学校・小学校の学生・生徒)	週28時間までの資格外活動許可
家族滞在 (※)	一部の在留資格を持って在留する人の扶養を受ける配偶者・子ども	週28時間までの資格外活動許可

※上に記載している在留資格の中では、技術・人文知識・国際業務、介護、特定技能2号で働く外国人の配偶者とその子ども

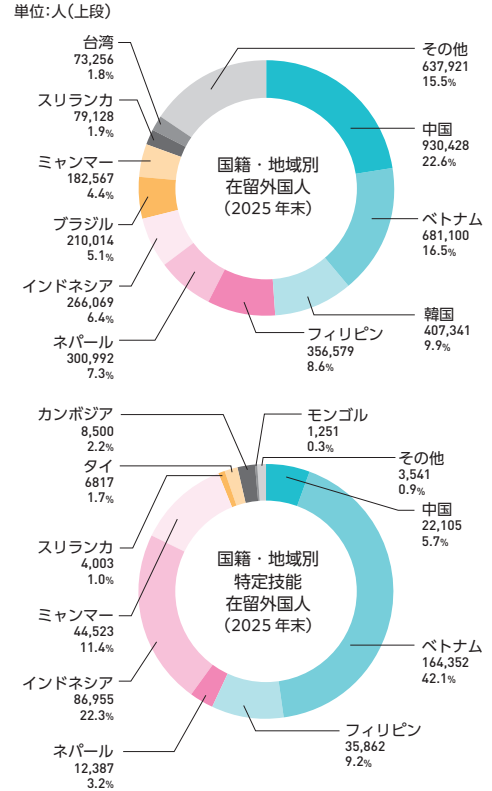
出典：横山仁著・西山清美監修『実践!うまくいく外国人雇用』(同文館出版)より作成

就いている人もいます。近年はコンビニエンスストアで働いている外国人をよく目にしますが、彼らの多くは「留学ビザ」と呼ばれる在留資格を持ち、日本語学校や大学などで学んでいる留学生です。留学ビザでは資格外活動許可を取れば、週28時間、夏休みや春休みなどは週40時間まで就労が認められています。留学生は日本語をある程度話すことができ、授業のない夜間や休日に働けるため、接客を伴う小売店や飲食店でアルバイトとして働いているケースが少なくありません。出入国在留管理庁への届出も不要なため、外国人を初めて雇用する場合は、留学生から始めるとよいでしょう。

雇用する際に必ず確認していただきたいのが「在留カード」です。在留カードは中長期で日本に滞在する外国人に交付されるもので、常に携帯することが義務付けられています。面接時にこの在留カードを提示してもらい、表面だけでなく、裏面も必ずチェックしてください。留学生の場合、裏面の資格外活動許可欄に許可の印が押されていれば雇用できます(図3)。この記載がないと、不法就労助長罪に問われる可能性があります。外国人留学生を募集したい場合は、ハローワークや外国人向け求人サイトを利用する方法が一般的ですが、お勧めしたいのが近隣の日本語学校や留学生の多い専門学校などに働きかけ、掲示板などに求人広告を出してもらうことです。また、店舗の貼り紙を見て応募する留学生も多く、「留学生歓迎」と書いた求人の貼り紙を出すの効果があります。

留学生を一人雇用できれば、友人や知人を紹介してくれることが多く、定着率も高いというメリットがあります。そのためには、雇用条件や働きやすさなど、その留学生が友人や知人に勧めたくなるような労働環境にしておくことも欠かせません。

●図1 国籍・地域別 在留外国人・構成比 (2025年末)



出典：出入国在留管理庁「令和7年末現在における在留外国人数について」より作成

主語と述語を省略せずに丁寧語で話す

外国人スタッフとスムーズにコミュニケーションを取るうえで重要なのが、「丁寧語で話す」ということです。日本に来る技能実習生や留学生は、ですます調の日本語を学んでいます。そのため、命令口調やフランクな言葉遣いではうまく理解できない場合があります。丁寧語で話すと、話すスピードが自然とゆっくりになります。また、方言特有の単語や語尾、イントネーションは、外国人には伝わりにくいこともあります。丁寧語

採用・育成から戦力化まで 外国人と共に働く

●図4 外国人スタッフとの
上手なコミュニケーション法

丁寧語で話す	過度な尊敬語や謙譲語は逆効果。語尾に「です」「ます」「ください」を付けた簡単な丁寧語で話す。方言が出る人にとっても有効。
業界用語を使わない	その業界で一般的に通用している言葉でも外国人にはわからない場合が多い。どうしても使わなければならない場合は、意味をきちんと教え、覚えてもらう。
簡単な言葉に言い換える	「運搬する」は「運ぶ」、「陳列する」は「並べる」など、小学生でもわかるような簡単な言葉に言い換える。
オノマトペを使わない	オノマトペ（擬音語、擬態語）は各国で異なるため、なるべく使わないようにする。例えば、「機械からギーギー音がする」は「機械から変な音がする」に。
慣用句や方言、カタカナ外来語を使わない	「足を運ぶ」が「訪れる」の意味になることは外国人にはわからない。そうした慣用句や、「スマホ」のような和製カタカナ語は使わないようにする。
主語・述語を省略せず、最後まではっきり言う	「これ」「そっち」といった曖昧な指示語は使わず、「〇〇さん、右の棚にキャベツを並べてください」のように、どこで何をするかをしっかりと伝える。
文字で伝える場合はひらがなを使う	日本人は外来語をカタカナで書く習慣があるため、文字で伝える場合もカタカナを使いがちだが、外国人はひらがなの方が読みやすい場合が多い。

●図3 在留カードの見方

(表面)

日本国政府 在留カード 番号 AB00000000CD 1

氏名 KOKONI NAMAEEKISAI

生年月日 1998年12月20日 性別 女 F. 国籍・地域 米国

2 3 4 5

住所 愛知県名古屋市中区△丁目△番△号〇〇〇ハイヅ101

在留資格 留学

就労不可

在留期間（満了日） 4年3月（2023年07月01日）

許可年月日 2019年04月01日 交付年月日 2019年04月01日

このカードは 2023年07月01日まで有効 です 出入国在留管理庁長官

(裏面)

住居地記載欄

届出年月日	住居地	記載者印
2021年10月1日	愛知県名古屋市中区△丁目△番△号□□ハイヅ303号	愛知県中区長

6

資格外活動許可欄

許可：原則週 28 時間以内・風俗営業等の従事を除く

在留期間更新等許可申請欄

在留資格変更許可申請欄

在留カードには、裏面にも重要な情報が記載されています。表面だけでなく、裏面も必ずチェックしましょう

- ① 在留カード番号 …… 在留カード番号が失効していないかを調べることができます。
- ② 住居地 …… 変更があった場合には裏面に記載されます。
- ③ 在留資格 …… 在留資格のない方にはカードは交付されません。
- ④ 就労制限の有無
- ⑤ 有効期限 …… 在留カードには有効期限があります。ご確認ください。
- ⑥ 資格外活動許可欄

出典：横山仁著・西山清美監修『実践！うまくいく外国人雇用』（同文館出版）より

で話すようにすれば、そうした弊害も和らげることができます。

主語と述語を省略せず、最後まできちんと言うことも大切です。日本人なら「明日9時からミーティングをやりま〜す」と言われれば、その時間にミーティングに出席するように指示されていることがわかりますが、相手が外国人の場合は「〇〇さん、明日の9時からミーティングを開きますので、出席してください」と、「誰に何を求めているのか」を明確に言わないと伝わりません（図4）。

外国人スタッフを叱る際も注意が必要です。例えば、相手が遅刻してきた場合、日本人なら「どうして遅刻したんだ？」と言えば、怒っていることが伝わりますが、外国人は単に遅刻した理由を問われているだけで、叱られているとは思いません。「私はあなたが遅刻したことに怒っている」とはっきり言い、遅刻が良くない行為であることを伝える必要があります。

外国人スタッフと距離を縮めるには、相手の出身国に興味を持つことが大切です。食事や風習、生活習慣などについて尋ねると、喜んで教えてくれることでしょう。

近年、在留者が増えているインドネシアは、国民の約90%がイスラム教徒です。イスラム教では豚

肉は食べることはもちろん、触れることも忌避されます。食事の提供や、食品を扱う仕事に従事してもらう際は注意が必要です。

外国人労働者は大きな戦力インバウンドの誘致にも効果

外国人を雇用するメリットは、そのスタッフを通じて可能性が広がることです。例えば、技能実習生としてベトナム人を雇用してきた企業が、彼らが日本で培った技術を生かさないともったいないと、現地に製造拠点をつくった例が少なからずあります。小売業や飲食業でも、現地に進出する際には日本語の話せるスタッフの存在が大きな力になってくれます。

日本を訪れる外国人観光客は今後ますます増えていくと考えられます。特に大きく増えると思われていますのが、ベトナムやインドネシアなど東南アジアからの観光客です。

現地の言葉が話せる外国人をスタッフとして雇用することで、その国のお客様を誘致する大きなアドバンテージになります。

小売業や飲食業でも人手不足が顕在化する中、インバウンド需要にも対応できる人材として、外国人労働者を戦力化することがますます重要になっています。

～お客様訪問
ニトリ赤羽店

住空間のトータルコーディネート提案 「お、ねだん以上。」で他にない価値を創造

株式会社ニトリ
店舗運営部
ゼネラルマネジャー
柳沢 大輔氏

家具、インテリアから生活雑貨、家電まで多彩な商品を、企画から製造、物流、販売まで自社で一貫して手がける株式会社ニトリ。国内のニトリの店舗数は596を数える(2026年4月末現在)。高品質で付加価値の高い商品を手頃な価格で提供する同社の店づくりを、赤羽店(東京都北区)で取材した。

取り扱いカテゴリーを拡大 フルラインナップの赤羽店

赤羽店は東京本部に併設する形で2006年にオープン。1階は家電、食器、インテリア雑貨など、

2階は主にベッドやダイニングテーブルなどの家具がカテゴリーごとに並ぶ。売場面積は2フロアで約2000坪。同社標準店舗の1500坪を上回る大型店である。

株式会社ニトリ店舗運営部ゼネラルマネジャーの柳沢大輔氏は、「赤羽店規模の店舗では、当社で販売している商品をフルラインナップで品揃えしています。当社は家具店として創業しましたが、購買頻度の高い寝具や生活雑貨などを充実させており、取り扱う商品のカテゴリーがどんどん拡大してい

ます。赤羽店にはペット用品やベビー・子ども用品、インショップで展開するアパレルブランド『N+(エヌプラス)』のコーナーなどもあります」と話す。

ニトリでは商品の企画から製造、物流、販売まですべてを自社で行っている。そのため、コストを大幅に下げられると同時に、市場ニーズをいち早く汲み取り、製品化できるという強みがある。累計1億枚を販売している接触冷感生地を使用した「Nクールシリーズ」や、電動リクライニング機能付きソファ「Nビリーバ」など、同社ならではのヒット商品も数多い。「当社は「不便・不満・不足」の解消を商品開発の原点とし、『どこでも買える商品だが、当社にしかない価値があるもの』を目指しています」と柳沢氏は話す。

部屋や生活シーンに合わせた 商品選びを提案

「近年、特に伸びているのが家電です。引っ越しや改築など生活の節目で、家具と同時に購入することが多いのも理由です。家電もほとんどを自社で商品開発しており、機能を絞って求めやすい価格で提供するなど、家電メーカーの商品と差別化することで付加価値を高めています。デザインもインテリアに溶け込みやすいシンプルでスタイリッシュなものを中心です(柳沢氏)」

ニトリの売場づくりの特徴は、部屋や生活シーンごとに家具やファブリックなどを組み合わせ提案するトータルコーディネートにある。お客様がインテリア全体



▲2階売場はソファからベッド、オフィス用のデスクまで、大型家具を中心とした商品を豊富に取り揃える





▲赤羽店ではニトリから生まれたアパレルブランドN+（エヌプラス）の商品をインショップで展開。ルームウェアから外出着まで揃う



▲2012年の発売以来、機能やデザインなどに改良を重ね、ロングセラーを続けるNクールシリーズ。高い冷感効果が持続し、防音効果もある極冷ラグなどが人気



▲ペット用品は、ベッドが快適に過ごせる機能性に加え、インテリアにも溶け込む色やデザインを重視



▲キッチンやトイレなどのリフォーム事業にも力を入れており、売場内に設置されたブースでオンライン相談もできる



組織概要

会社名 株式会社ニトリ
創業 1967年12月
設立 1972年3月
代表者 似鳥 昭雄
事業内容 家具・インテリア用品等の企画・開発・販売

本社所在地 北海道札幌市北区新琴似七条一丁目2番39号

店舗所在地 東京都北区神谷3丁目6番20号

ホームページ <https://www.nitori.co.jp/>



▲「[2025-2026家電大賞]総合銀賞に輝いたヒートポンプ式ドラム式洗濯乾燥機をはじめ、幅広いラインナップを誇る家電売場



▲利用シーンを思い描きやすいよう、家具やベッドルームなどをトータルコーディネートした空間を表現

セルフレジや清掃ロボットを導入 効率的な店舗運営を目指す

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

「一番のメリットは、セルフレジに変えたことでレジ台数を増やすことができ、会計の待ち時間がほぼ解消されたことです。最近では様々な

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。

ニトリでは東芝テックのPOSレジを採用。現在は全店でセルフレジを導入しており、赤羽店でも休日を含め、ほとんどの時間帯をセルフレジのみで運用している。



▲1階に導入している計8台のセルフレジ。レジ台は設置スペースに合わせてオリジナルで製作



▲東芝テックを通して新たに導入した清掃ロボット。広い店内をムラなく隅々まで清掃できると好評だ

～お客様訪問

レンゴー株式会社
利根川事業所

R F I D で物流管理を高度化 業務効率と管理精度の向上へ

製紙部門 技術開発本部
技術開発部 技術開発課
担当部長代理 兼 課長

宍戸 正弘氏

1909年創業、日本における段ボール事業を創始し、現在は、総合パッケージメーカーとして多彩な製品を提供するレンゴー株式会社。利根川事業所（茨城県坂東市）は、国内の基幹製紙工場の一つで、段ボール原紙や多色刷りの紙器などを生産する。在庫管理や物流の効率化を目指し、RFIDタグ（無線ICタグ）を導入している同事業所取材した。

基幹製紙工場として 年35万トンの板紙を生産

約26万平方メートルという広大な敷地を有する利根川事業所は、1961年に操業を開始。レンゴー株式会社の基幹製紙工場の一つで、製紙・加工・紙器という3つの事業を展開している。2台の抄紙機（紙を抄くための機械）を備える製紙工場では、年間約35万トンの板紙を生産。全国26カ所の直営段ボール工場や関連企業などに紙製品の原紙として供給するほか、外販もしている。製紙部門 技術開発本部 技術開発部 技術開発課 担当部長代理兼課長の宍戸正弘氏は、「当社は『ゼネラル・パッケージ・インダストリー（GPI）』として、あらゆる産業の様々な包装

ニーズに 대응することを目指しており、段ボールを中心に各種包装材料や紙器の製造など、多彩な事業を展開しています。利根川事業所でも、製紙工場併設の加工部では多色刷りの段ボール原紙や防水加工された機能紙などを、紙器工場では缶飲料に使われる包装材などを製造しています」と説明する。

RFIDタグの導入で 入庫作業の時間短縮を実現

同社の製紙部門では、東芝テックの支援を受け、2020年よりRFIDタグを導入。物流倉庫からの出荷や段ボール工場などでの入荷の際に、製品に貼付したRFIDタグを読み取ることで検品作業などの迅速化を図ってきた。

「目的の一つがホワイト物流※の

推進です。RFIDタグを導入する以前はバーコードのスクランニングなどの付帯作業があり、倉庫での入庫作業にかなりの時間がかかっていました。現在はRFIDタグに向けて、リーダーから電波を放射するだけで、検品作業を完了できるようになりました。離れた場所でも複数のタグを同時に読み込むこともでき、大幅な時間短縮になっています」（宍戸氏）

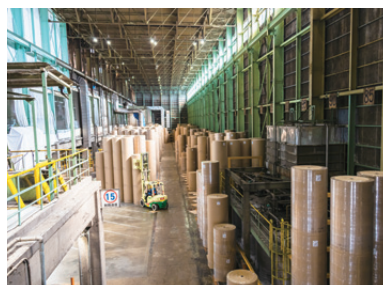
現在、製紙部門から出荷される段ボール原紙には、印刷加工品も含め、すべてにRFIDタグが貼付されている。入荷側の段ボール工場でもトラック1台あたり20分要していた荷下ろし作業時間が約6分で終わるようになった事例もあるという。2024年8月には大手製紙会社などが出資する株式会社カミネット

※トラック運転手の労働環境改善や物流の効率化・生産性向上を目指し、持続可能な物流を実現する取り組み





▲裁断製品はパレットに貼付したRFIDタグを自動で読み取ること
で在庫を管理



▲約2,800本の原紙ロールを保管できる倉庫。運搬に
は横から挟んで運ぶクランプリフトが使われる



▲抄造後の外装用ライナに、ラベルプリンタで印刷した
RFIDタグ(写真中央)をアームで貼付



▲RFIDタグの裏面はシール状になっているが、さらに剥がれない
ようタッカーで固定



▲無数にあるパレットの中から必要な種類を探し出す際にもRFID
タグが活躍



▲2022年に新設した発電用バイオマスボイラ。廃材を主原料にした
木質チップや固形燃料を使い、年間8万3000トンのCO₂削減を目指す



組 織 概 要
会 社 名 レンゴー株式会社
創 業 年 1909年4月
設 立 年 1920年5月
代 表 者 川本 洋祐
事 業 内 容 段ボール、紙器、その他紙加工品の
製造・販売
本 社 所 在 地 大阪市北区中之島2-2-7 中之島セ
ントラルタワー
東京本社所在地 東京都港区港南1-2-70 品川シー
ズンテラス
取材工場所在地 茨城県坂東市岩井5269
ホームページ <https://www.rengo.co.jp/>

が、RFIDを活用したこのシステ
ムを「配送情報ポータルシステム(D
IPS)」として標準化。業界全体の物
流効率化にも大きく貢献している。

**パレットの在庫管理にも活用
コスト削減と作業効率化に寄与**

利根川事業所では、主力商品で
ある白板紙の裁断製品を載せるパ
レットの在庫管理にもRFIDタ
グを活用している。

六戸氏は「パレットは当社の所
有物ですが、以前は管理する仕組
みがなかったため出荷先からの回
収率が低く、新規パレットの購入
などで多額の費用がかかっていま
した。RFIDタグをパレットに
貼付することにより追跡できる仕
組みができ、現在では回収率が約
80%まで改善しています」と話す。

また、パレットはサイズの違い
などにより1000種類以上あ
り、倉庫から必要なものを探すの
に時間を要していたが、RFID
タグによって所在や種類ごとの在
庫数を即座に把握できるようにな
り、必要なパレットの検索性が
向上。現場での大幅な作業効率化
と残業時間の削減につながった。
2026年5月からはパレットに
貼り付けたRFIDタグを活用
し、上に載せた製品の管理を行う
システムも稼働している。

レンゴーでは地球環境問題に精
力的に取り組んでおり、利根川事
業所でも様々な取り組みを行って
いる。その一つが温室効果ガス削
減に向けた施策で、2022年10
月には建設廃材由来の木質チップ
などを燃料に使う発電用バイオマ

スボイラを新設した。これによっ
て、年間約8万3000トンの
CO₂が削減できるようになると
いう。

「当社は人本主義に基づく人にや
さしい経営を実践しており、地球
環境だけでなく、従業員の働き方
を含めた労働環境の改善にも力を
入れています。近年は夏の猛暑が
厳しいことから、冷風を送る装置
を製造現場に導入しました。RF
IDも従業員の負担を軽減し、働
きやすさにつながると考えていま
す」と語る六戸氏。少子高齢化によ
る労働人口減少が見込まれる中、
人でなくてもできる業務は自動化
し、人でなければできない業務は
より働きやすい環境を整えること
で、働く人から選ばれる魅力ある
職場を実現していきたいという。



▲製紙の原料には家庭などから回収された古紙が使われ、段
ボール原紙における古紙利用率は98%に達する



▲RFIDタグを印刷する東芝テック製ラベルプリン
タ「B-EX6T1」。大量のラベルを高速で出力する

～お客様訪問

めぐみや
新鮮やきとり 恵屋プラス
大塚店

地元宮崎のおいしさを手頃な価格で提供 「三世代」で楽しめる郊外型居酒屋

株式会社マスコ
代表取締役社長
園田 寛晃氏

豊富な種類のやきとりと海鮮メニューが楽しめる居酒屋「恵屋プラス」を中心に、宮崎県と鹿児島県に21店舗（2026年4月末現在）を構える株式会社マスコ。宮崎の郷土料理を提供する「炎の舞らうい」など、5つの業態を展開している。生ドレッシングなどの食品製造も手がける同社の店づくりを、2025年1月にオープンした恵屋プラス大塚店（宮崎市）で取材した。

住宅街のロードサイドに出店 ファミリーで楽しめる居酒屋に

JR宮崎駅から車で約20分。恵屋プラス大塚店は住宅地に囲まれた幹線道路沿いに立地する。株式会社マスコ代表取締役社長の園田寛晃氏は、「宮崎駅前に店を構える『らくい』ブランドの2店を除くと、ほとんどが駅から離れた住宅街にあり、主なターゲットは地域に住むファミリー層です。三世代のお客様がゆったりと食事を楽しめる店づくりを目指しています」と話す。

株式会社マスコは、代表取締役会長の守谷健吉氏が大手居酒屋チェーンのフランチャイズ店として1987年に創業した。ほどなく独立し、宮崎駅周辺で座席数

120〜200席の大規模店「居酒屋ますこ」を3店舗経営していたが、2000年に郊外型の小型店舗「恵屋」を出店。その成功を機に、出店費用や運営コストを低く抑え、その分をお客様に還元できる同業態にシフトし、店舗数を増やしていったという。

「当時はやきとり中心のメニュー構成で、内装もイスとテーブルを並べただけのシンプルな造りでした。気軽に利用できる価格設定が人気を呼んだこともあり、一時期は4カ月に1店舗のペースで出店していました。その後、やきとりなどの鶏料理に加え、刺身などの海鮮料理も楽しめる居酒屋として、2008年に新店出したのが『恵屋プラス』です。現在ではほとんどの店舗が『恵屋プラス』に業

態変更しています」（園田氏）

創業以来のロングセラー商品 「生ドレッシング」も製造

「恵屋プラス」では地元の食材にこだわったメニューを提供。看板メニューのやきとりに加え、鶏の炭火焼などの郷土料理から釜飯などの食事メニュー、デザート類まで、メニュー数は120を超えている。園田氏は「リピーターのお客様が多いので、何回訪れても飽きないようメニューは3カ月に1回リニューアルしています」と話す。同社は飲食店の運営のほかに、生のドレッシングや冷凍食品などの食品製造事業も手がけている。中でも生ドレッシングは、創業間もない1988年から30年以上作り続けているロングセラー商品だ。



▲店内はテーブル席と靴を脱いで座れる掘り炬燵式の半個室が中心。カウンター席にも仕切りが設けられ、ほかのお客様に気にならずに食事を楽しめる





▲人気の復活メニューや新しく加わったメニューを中心に、グランドメニューの中から園田氏が「これはぜひ食べてほしい」というおすめの逸品をピックアップし、お客様に提案している*



▲揚げた後すぐに瞬間冷凍し、揚げたてのおいしさを味わえる冷凍食品。写真は「恵屋 手羽唐揚げ 1パック(5本入り)」(税込756円)*



▲大人数の宴会に対応できる座数を完備。やきとりのおいしさ・楽しさに言及した壁面の文字は、書道の得意な園田氏による直筆



▲生ドレッシングは、素材の旨みや香りが際立つフレッシュな味わいが特長。多くのお客様が「おいしい」と言ってくださったことから、商品名に「おいしい」と冠している。オンラインショップのほか恵屋各店でも購入できる*



組織概要

会社名 株式会社マスコ

設立 1987年9月

代表者 園田寛晃

事業内容 飲食店の経営、食品の製造販売

本社所在地 宮崎県宮崎市大字赤江字飛江田 1253-1

電話番号 0985-54-1118

店舗所在地 宮崎県宮崎市福島町寺山3088-1

ホームページ <https://masuko-net.com/>

*写真提供 / 株式会社マスコ



▲お祝いの席などで人気の「恵屋アフタヌーンセット」(税込2,189円)をはじめ、「喫茶メグミヤ」と銘打った多彩なカフェメニューも提供*



▲「おいしい和風ドレッシング」を使った「恵屋名物ラーメンサラダ」(税込985円)など、自社製造のドレッシングを使用したサラダ類も人気*

配膳ロボットを導入 繁忙時の負担軽減に一役

大塚店ではオープンに合わせ、東芝テックのPOSレジとハン

「恵屋」の味を再現したやきとりや唐揚げなどを製造。いずれも同社のECサイトをはじめ、全国の生協や一部の大手スーパーマーケットなどで購入することができる。

冷凍食品は国産の鶏肉を使い、「恵屋」の味を再現したやきとりや唐揚げなどを製造。いずれも同社のECサイトをはじめ、全国の生協や一部の大手スーパーマーケットなどで購入することができる。

「配膳ロボットは、宮崎ではまだ導入している店舗が少ないことも

現在、店舗を運営する上で大きな課題となっているのが人手不足だ。日々の店舗運営はもちろん、新規出店においてもスタッフの採用が壁になるケースが少なくないという。そのため、大塚店ではお客様自身で注文するモバイルオーダーシステムや配膳ロボットを導入している。

「配膳ロボットは、宮崎ではまだ導入している店舗が少ないことも

「良いものを手頃な価格で提供し、お客様に喜んでいただくことが、創業以来変わらぬ私たちのモチベーションです」と話す園田氏。その積み重ねによって店舗の繁盛と地元への貢献を目指すとともに、待遇や福利厚生の中でも従業員が満足し、幸せを実感できる企業を目指している。

「良いものを手頃な価格で提供し、お客様に喜んでいただくことが、創業以来変わらぬ私たちのモチベーションです」と話す園田氏。その積み重ねによって店舗の繁盛と地元への貢献を目指すとともに、待遇や福利厚生の中でも従業員が満足し、幸せを実感できる企業を目指している。

「良いものを手頃な価格で提供し、お客様に喜んでいただくことが、創業以来変わらぬ私たちのモチベーションです」と話す園田氏。その積み重ねによって店舗の繁盛と地元への貢献を目指すとともに、待遇や福利厚生の中でも従業員が満足し、幸せを実感できる企業を目指している。



◀東芝テックの紹介で導入した配膳ロボット。誕生日を迎えたお客様へ、ロボットが「ハッピーバースデー」のメロディーを奏でながらデザートを運ぶサービスが人気を集める



▶POSレジは自動釣銭機付きのQT-30Tを使用。タッチパネル式の液晶画面が見やすいと好評だ

ターゲットフォーカス

最新トレンド用語からちょっと気になるあの言葉まで……。お客様の心理や関心を読み解き、消費行動の決め手となる選りすぐりのキーワードをご紹介します。

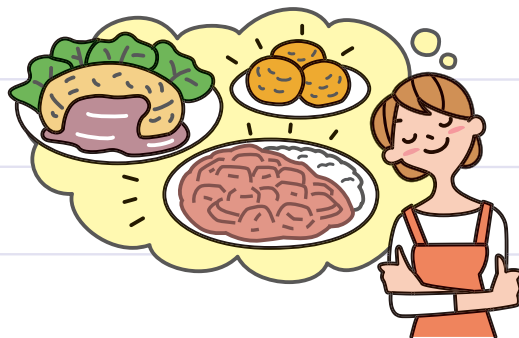
1 地域のアイデンティティや文化を伝える ミューラルアート

ミューラル(mural)は壁画を意味し、公共施設など建物の壁面などに直接描かれる大規模な壁画芸術のこと。グラフィティ(落書き)とは異なり、壁面の所有者の許可を得て描かれる。地域の名所や美しい風景を描いて地域のアイデンティティや文化を伝える役割を果たしたり、新作映画や新商品の広告プロモーションに活用される例もある。インスタグラムやXなどSNSによる拡散も期待できる。



2 お腹にも財布にも優しい かさまし料理

肉や魚などの高価な食材の代わりに、野菜・豆腐・きのこ類など安価で栄養価が高い食材を加えることで、ボリュームと満足感を高める調理法のこと。昨今の物価高を反映し、料理レシピサイトなどで「かさまし」というワード検索数が急増している。食費を節約できるだけでなく、食物繊維の摂取量が増えるなど、健康面でも利点がある。おいしさを追求したレシピも多く、豆腐やおからを使ったハンバーグ、もやし入りつくね、大豆や野菜を多めに加えたカレーなどが人気。



3 おしゃれでリーズナブル ナップサック

リュックサックやバックパックを指す英語の「knapsack」に由来する。日本では子どもの遠足や近場のハイキングなどで古くから親しまれてきた。昨今は昭和・平成レトロブームを背景に、巾着型という使い勝手の良さ、豊富なデザインバリエーション、そして千円台から購入できる手頃さが若い世代に広く受け入れられている。



いまさら聞けない
カタカナ言葉

シュリンク

英語の「shrink(縮む)」のことで市場などが縮小することを表す言葉。また「シュリンク包装」は熱収縮フィルムを使って製品に密着させる包装法のこと。

★ ANOTHER FOCUS ★

あーね

SNSや日常会話で相手の話に納得・同意する際に使う相づちの言葉。「あーなるほどね」「あーそうだね」などの略語で、福岡発祥と言われている。

知っていますか?
若者言葉!

正しい？ 敬語の 使い方

敬語は接客の基本。よかれと思って使用している敬語に対して、相手が不快に感じている場合があります。正しい敬語の使い方を知り、お客様に好印象を与えましょう。

第9回

「感じのいい」 接客言葉

相手の目線に立った
気遣いある言葉が大切

「感じのいい」接客言葉とは単に敬語として正しいだけでなく、お客様に安心感を与え、配慮や尊敬が感じられる言葉遣いのことです。

例えば、お客様にお声がけする際も、「何をお探しですか」は敬語として間違っていないませんが、「用件は何ですか」というニュアンスに聞こえ、お客様によっては詰問されているように感じてしまいます。「どのようなものをお探しでしょうか」に言い換えることで、よりソフトな印象を与えることができます。

また、「何」を「どのようなもの」に変えることで、買う商品を特に決めておらず、「気に入ったものがあつたら」と思っているお客様にとっては対象の幅が広がり、答えやすくなります。お客様の目線に立った配慮が伝わる言葉遣いを心がけることが大切です。

△ いらっしゃいませ。

○ いらっしゃいませ。
ご来店ありがとうございます。

「いらっしゃいませ」だけでは、そっけなく感じる場合があります。状況に応じて「こんにちは」などの挨拶の言葉を付け加えたり、予約客には「〇〇様ですね。お待ちしております」と相手の名前を呼び、ひと言を添えるだけで印象がぐんとよくなります。

△ 何をお探しですか。

○ お探しのものがありましたら、
お声がけください。

ストレート過ぎる尋ね方は、買うものを特に決めていないお客様にとっては居心地の悪さを感じさせ、早々に退店する要因になってしまいます。「もし〜であれば、お手伝いします」と相手からのアクションを待つ言い方にとソフトに受け取ってもらえます。

△ こちらがおすすめの商品です。

○ よろしければ、こちらもお覧になりますか。

お客様の希望を伺う前に伝えると、お客様のニーズを無視しており、押し付けがましく聞こえてしまいます。「よろしければ」というクッション言葉を添え、お客様に判断を委ね、一緒に選ぶ雰囲気伝えることが適切です。

△ ありがとうございます。

○ ありがとうございます。
またのご来店をお待ちしております。

お見送りはお店の印象を最終的に決定づける大切な場面です。「お気をつけてお帰りください」「ぜひまたお立ち寄りください」など、感謝の言葉に気遣いや次の来店のきっかけとなる言葉を加えることがポイントです。

「～いただく」と
「～くださる」の違いは？

どちらも相手の行為を丁寧に言い表す敬語ですが、相手が主体的に何かをしてくれたときは「くださる」、自分がお願ひして何かをしてもらったときは「いただく」になります。

△ ご来店いただき、ありがとうございました。

○ ご来店くださり、ありがとうございました。

お客様の行為に対して敬意を示す「ご来店くださり」の方がより適切です。

× ご理解くださいますようお願いいたします。

○ ご理解いただきますようお願い申し上げます。

相手に「理解してもらう」ことをへりくだってお願いする表現です。「いたします」を「申し上げます」に変えると、さらにフォーマルで丁寧な印象を与えます。

監修：川道映里（かわみち えり）

徳島文理大学短期大学部准教授。マナーコンサルタント®。ヒロコマナーグループ代表の西出ひろ子氏に師事し、大学や自治体でビジネスマナーをはじめとする研修、講演を行う。主な著書に『感じがいいと思われる敬語の話し方』（ナツメ社）、『10歳までに身につけたい一生困らない子どものマナー』（青春出版社）がある。

店舗で使える

AI活用術

ChatGPTなどの生成AIは店舗業務を効率化する上でも大きな威力を発揮します。小売店や飲食店で発生する様々な業務にAIを役立てるためのヒントをお届けします。

第1回

チラシのコピーを考える

プロンプトは具体的かつ詳細に
条件を追加しブラッシュアップ

販促用のチラシやPOP制作において、生成AIは魅力的なコピーを一瞬で提案してくれる心強いツールです。活用のカギは、AIへの指示文である「プロンプト」の具体性です。商品の特徴、ターゲット、訴求ポイントを明確に伝えるほど精度が上がります。スーパーマーケットで販売する惣菜の新商品「冷やし中華」を例に見てみましょう。キャッチコピー（目で注意を引き付ける見出し）とボディコピー（詳細を伝える説明文）の案を出してもらいます（下記①）。

プロンプトには、制作目的や文字数などの前提条件に加え、価格や発売日といった基本情報を盛り込みます。これらを箇条書きにすると、アピールしたい要素を漏れなく指示できるため効果的です。

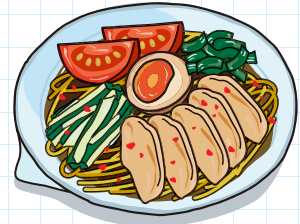
実際に生成AIより出力された案が②です。ここからさらに希望条件を追加したり、修正指示を繰り返すことで、より完成度の高いコピーへとブラッシュアップが可能です③。

① プロンプト

7月1日からスーパーマーケットの惣菜売場で販売する「冷やし中華」の魅力をお客様にアピールするキャッチコピーを3本考えたい。次の条件を考慮し、文字数は20字程度、ボディコピーは60字以内で。

〔主なターゲット〕 30～40代の主婦

〔特徴〕 ・鶏むね肉とゆで卵を使い、タンパク質たっぷり ・タレはスパイスを効かせたエスニック風
・麺は弾力のある縮れ太麺 ・青果売場の新鮮な野菜を使用 ・店内の厨房で作りたてを提供
・価格は税込495円



② 生成AIが提案したコピー

1. 【健康・満足感】を重視

〔キャッチコピー〕

一皿で大満足！

タンパク質が摂れる冷やし中華

〔ボディコピー〕

しっとり鶏むね肉とゆで卵で栄養満点。弾力あるちぢれ太麺に、青果売場直送の新鮮野菜がたっぷり。これ一皿で夕食の主役になります！

2. 【食欲・トレンド】を重視

〔キャッチコピー〕

暑さを吹き飛ばす！

旨辛エスニック冷やし中華

〔ボディコピー〕

特製スパイスを効かせたタレが太麺に絡む、進化系一杯。店内厨房の作り立てだから、野菜のシャキシャキ感が格別。495円の贅沢を。

3. 【コスパ・鮮度】を重視

〔キャッチコピー〕

厨房直送！

500円でお釣りが来る、本格派の味

〔ボディコピー〕

青果担当が選んだ瑞々しい野菜を使用し、店内のキッチンで丁寧に仕上げました。食べ応えある太麺と豊かな具材。家計に優しく、プロの味。

③ 生成AIが提案してきた上記案から、2.に候補を絞り、さらに次のプロンプトを入力。

プロンプト

次の条件を加えて、2.の別案を提案してほしい。

- ・30～40代主婦に特にアピールするように
- ・495円のお得感を訴求

ブラッシュアップ案

【食欲・トレンド・高コスパ】訴求案

〔キャッチコピー〕

495円で外食気分！病みつきエスニック冷やし中華

〔ボディコピー〕

ワンコイン以下でこの満足感！店内厨房の作り立て＆シャキシャキの新鮮野菜がたっぷり。スパイス香る特製旨辛タレと太麺が相性抜群です。

監修：たてばやし 淳（たてばやし じゅん）

1986年生まれ。YouTubeチャンネル登録者数11万人の人気講師として、オンライン動画でITスキルを教える一方、ExcelやAI関連の書籍を多数執筆。主な著書に『生成AI最速仕事術』（かんき出版）、『Excel×Copilot AI仕事術』（日経BP）、『エクセル兄さんが教える世界一わかりやすいMOS教室』（PHP研究所）など。

今号の表紙のご紹介



ペーパークラフト作家 **酒井志保**さん

Profile

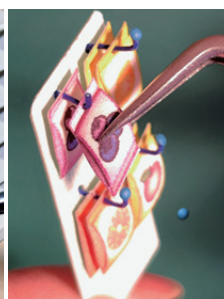
1990年より粘土とペーパークラフトを組み合わせた立体イラストレーターとして活動。その後、素材を紙にしぼり、パーツのエッジに丸みをつけて貼り重ねる独自の「くるりん技法」を確立。

▼作品はこのように半立体になっています。



ペーパークラフト作家の酒井志保さんによる、様々な「TECのある風景」を表紙でお届けします。酒井さんの作品は、紙を使って絵が浮き上がって見えるように設計された「ペーパーレリーフ」で、パーツ一つひとつに丸みをつけることで、より立体的で柔らかい雰囲気に仕上がっています。

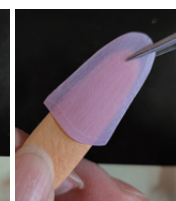
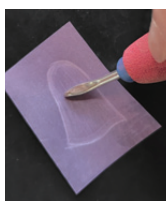
今号の表紙は
ドラッグストア



▲ウェットティッシュ、ネッククーラー、経口補水液などの季節商品は、パソコンでデザイン・印刷したものを使用。ひとつずつカーブや折りを付け、立体的にして棚に並べます。塩分チャージあめはペーパーフラワー用「地巻ワイヤー」でフックを作り、1mmポンチで穴をあけた商品袋をフックに吊るします。



▲医薬品のパッケージの表面はパソコンでデザイン・印刷したものを使用して、上部と側面は色のついた洋紙を貼り、パースの付いた半立体の箱にします。



◀レジはQT-30。釣銭機のお札投入口の羽根部分は隙間をあけてあり、お札が差し込めるようリアルに作っています。女性客のブラウスは涼し気な感じを出すため紫色のトレーシングペーパーを使用。裏面をスタイラスで擦ることで濃淡を出し、ボンドを7割程度乾かしてから腕に貼ることでふわっと見えるように工夫しました。

言葉探しパズル

難易度



例のように、リストのワードを探して消していきます。縦横、斜めにも入っています。すべて消して、使われなかった5文字を並べ替えると答えに辿り着きます。

例題

果物

モ	キ	カ	バ
モ	イ	ビ	ナ
ス	ウ	チ	ナ
ワ	キ	シ	ゴ

(リスト)

カキ(柿) イチゴ
スイカ バナナ
ナシ(梨) キウイ
スモモ

モ	キ	カ	バ
モ	イ	ビ	ナ
ス	ウ	チ	ナ
ワ	キ	シ	ゴ

答え

ビ	ワ
---	---

問題 夏アイテム

サ	ン	バ	イ	ザ	ー	ウ	ヤ	ウ
ガ	ス	イ	ト	ウ	コ	ヒ	チ	キ
ヒ	ヤ	ン	シ	ン	ミ	ズ	ギ	ワ
ル	ビ	キ	セ	ウ	メ	ウ	ム	ミ
オ	キ	リ	フ	キ	ボ	ウ	ケ	ズ
タ	ト	オ	ル	イ	ド	レ	ソ	デ
カ	ー	ゴ	レ	ー	ダ	ギ	ビ	ツ
ユ	ボ	キ	メ	ス	プ	ゲ	ナ	ポ
レ	イ	カ	ン	シ	タ	ギ	ハ	ウ

(リスト)

[2文字]

オビ(帯)
ゲタ(下駄)

[3文字]

ウキワ(浮き輪)
ウナギ(鰻)
スタレ(簾)
センス(扇子)
タオル
ハナビ(花火)
ヒガサ(日傘)
ブル
ポウシ(帽子)
ボート
ミズギ(水着)
ユカタ(浴衣)

[4文字]

キリフキ(霧吹き)
スイトウ(水筒)
ソウメン(素麺)
ムギチャ(麦茶)
レイポウ(冷房)

[6文字]

カキゴオリキ(かき氷機)
サンバイザー
ミズデツポウ(水鉄砲)

[7文字]

カトリセンコウ(蚊取り線香)
レイカンシタギ(冷感下着)



道の駅ならば（福島県双葉郡楢葉町）は、県内の海岸沿いを南北に走る国道6号線に面しています。2011年に発生した東日本大震災の影響で休館していましたが、2020年に全館再オープンすることができました。館内には地元で採れた野菜や果物、地域の特産品を揃える物産館のほか、天然温泉の日帰り入浴施設やレストランなどがあります。物産館では楢葉町の特産品である干し芋やポン酢などのゆず加工品が人気です。遠方から訪れるお客様も多いので、積極的にコミュニケーションを取り、笑顔での接客を心がけています。

（左から根本里子さん、鯨岡るみさん）

【編集後記】

今回が初登場になります。この編集後記を書いている5月は朝晩に涼しさを感じられ、日中の気温が高い日でも夏に比べ湿度が低いので過ごしやすい時期です。私はクラフトビールが好きなのですが、毎週のようにクラフトビールのイベントが開催され、全国各地の味を楽しむことができます。のど越しの良いスッキリとしたものから、苦味の強いもの、チョコレートやショートケーキの風味を再現したものなど、日々新しい出会いをもたらしてくれます。ご興味がある方はぜひともお試しください。（細川博司）

●お問い合わせは

東芝テック株式会社

リテール・ソリューション事業本部
〒141-8562 東京都品川区大崎1-11-1 ゲートシティ大崎ウエストタワー
TEL.03-6830-9220 FAX.03-6684-4002
<https://www.toshibatec.co.jp/>

編集制作：(株)ダイヤモンド・リテイルメディア



この冊子はFSC®認証紙を使用しています